

**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA MAGELANG**

Alamat: Jl. Jend. Sarwo Edhie Wibowo No. 2 Magelang 56126
telp (0293) 363695. email : webadmin@magelangkota.go.id

URAIAN SINGKAT PEKERJAAN

NAMA PEKERJAAN	:	Kajian Pengawasan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang
JENIS PEKERJAAN	:	Jasa Konsultansi
PAGU ANGGARAN	:	Rp. 93.347.000,-
SUMBER PEMBIAYAAN	:	APBD Kota Magelang TA. 2024
NAMA PPKom	:	Indah Dwiantari, S.Sos

**PEKERJAAN: KAJIAN PENGAWASAN PELAYANAN KTP-EL PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG**

1 Latar Belakang

Uraian Pendahuluan

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan agar sesuai dengan standar profesional, pemerintah telah memastikan penggunaan teknologi informasi yang dinamis, tertib, dan non-diskriminatif. Langkah ini diambil untuk mencapai standar pelayanan minimal yang mengarah kepada pelayanan prima secara menyeluruh, guna mengatasi berbagai tantangan di bidang kependudukan. Oleh karena itu, terdapat penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang kemudian diubah melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada tanggal 24 Desember 2013.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah disertai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, yang selanjutnya diatur dengan Peraturan Walikota Magelang Nomor 39 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Daerah. Adapun tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang membantu Walikota dalam melaksanakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan arahan pimpinan untuk optimalisasi pelaksanaan tugas, serta mempunyai fungsi: a) Perumusan rencana dan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; b) Pengoordinasian dan pengarahan dalam penyusunan program, pengelolaan keuangan serta

urusan umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; c) Pelaksanaan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; d) Pengendalian dan pembinaan terhadap pelaksanaan operasional di lingkup tugasnya.

Dalam mendukung perwujudan Kota Magelang Maju, Sehat, dan Bahagia, Disdukcapil Kota Magelang mendukung Misi ke-3 yaitu “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Inovatif” dengan memberikan Janji Layanan berupa “Syarat Lengkap, Proses Cepat, Tepat, Akurat, dan Dokumen Didapat”; Slogan Layanan berupa “Melayani Masyarakat dengan Sepenuh Hati”; dan Motto Layanan berupa “Semakin Dekat dengan Masyarakat untuk Mewujudkan Pelayanan yang Membahagiakan”.

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi utama administrasi publik yang seringkali diperbincangkan karena selain menentukan arah umum yang harus ditempuh yang mengatasi isu-isu masyarakat yang dihadapi dalam pemerintahan sekaligus untuk mengetahui besarnya organisasi pemerintah¹. Terdapat dua aspek yang ada dalam kebijakan publik. Pertama, kompleksitas kebutuhan publik dan permasalahan yang terdapat didalamnya menjadi tolak ukur yang ditetapkannya kebijakan untuk mengatasi konflik kepentingan serta memberikan insentif kepada kelompok-kelompok kepentingan yang berasal dari sektor swasta serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Kedua, lahirnya kebijakan publik merupakan bagian dari dinamika sosial yang merupakan suatu proses kebijakan tidak berdiri sendiri dan berada dalam ruangan hampa. Sebagai suatu produk dan aktivitas pemerintah, kebijakan berkaitan dengan perubahan

¹ Thoha (1997) dalam Arysyahdi dan Priyanto (2023), Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, SMIA - Edisi Khusus Tema Kebijakan Publik (2).

yang ada pada masyarakat².

Berbicara tentang administrasi publik, pada bulan September 2014, e-KTP yang sebelumnya adalah wewenang Ditjen Adminduk saat ini diserahkan kepada Kabupaten dan Kota untuk pencetakan e-KTP yang kemudian berubah nama menjadi KTP-el berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan undang-undang tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Kebijakan Pemerintah tentang program KTP-el adalah agar terciptanya tertib administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Diketahui bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya, maka setiap pemilik KTP-el dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Dalam perjalanan terkait pelayanan KTP-el, muncul pengaduan maupun keluhan dari masyarakat pada media massa dan internet menyangkut kinerja pegawai, yaitu pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar. Dengan demikian, evaluasi diperlukan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh

² *Ibid*, Hal.3

pegawai, yakni sejauh mana masyarakat mengharapkan layanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan sesuai standar.

Evaluasi merupakan salah satu aspek penting dalam suatu kebijakan publik. Evaluasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh hasil yang dicapai dalam sebuah kebijakan³. Evaluasi merupakan suatu usaha untuk mengukur sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksud menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan adanya evaluasi ini dapat memperbaiki atau menjadikan suatu perencanaan dapat lebih baik kedepannya. Dengan mengevaluasi kebijakan publik, maka dapat diketahui kondisi eksisting terkait tersedia atau tidaknya layanan atau fasilitas yang optimal, sehingga diharapkan masyarakat dapat merasa puas, dan hubungan sosial antara pihak terkait dan masyarakat dapat terjalin dengan baik.

Berdasarkan penjabaran di atas maka DPRD Kota Magelang memandang perlu untuk melaksanakan pekerjaan Kajian Pengawasan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

2 Metodologi

Kegiatan Kajian Pengawasan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang menggunakan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan pada kajian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Pengumpulan Data Primer dilakukan melalui pengamatan dan wawancara di lapangan dengan mengambil sampel di dinas terkait. Pengumpulan

³ Farida Yusuf Tayibnapis. (2000). "Evaluasi Program". Jakarta: Rineka Cipta.

data sekunder dilaksanakan melalui beberapa *stakeholders* terkait dengan tahapan:

1. Identifikasi Data

Identifikasi data sekunder yang dibutuhkan dari Instansi/ Kalurahan/Pokmas yang terkait, serta studi pustaka.

2. Analisis Data

Data-data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis, dimana hasil pengumpulan data baik yang berbentuk kualitatif maupun kuantitatif, baik eksternal maupun internal kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan alat analisis yang sesuai dengan hasil yang diinginkan, untuk kemudian dirumuskan rekomendasi yang tepat.

Metode yang selanjutnya dapat digunakan adalah analisis SWOT atau metode analisis lain untuk mendukung pemilihan strategi/program/kegiatan yang tepat berdasarkan berbagai pertimbangan kebijakan.

3 Lingkup kegiatan

Lingkup tugas yang harus dilaksanakan oleh Penyedia Jasa Konsultansi dalam penyusunan Kajian Pengawasan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang meliputi:

1. Melakukan identifikasi terhadap persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang;
2. Melakukan identifikasi terhadap kesesuaian pelaksanaan pelayanan KTP-el dengan Standar Pelayanan KTP-el yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang;
3. Melakukan identifikasi terhadap faktor pendukung dan penghambat pelayanan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

4 Keluaran

Dokumen Kajian Pengawasan Pelayanan KTP-el pada Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

Magelang, Februari 2024

Pejabat Pembuat Komitmen

Indah Dwiantari, S.Sos.
NIP. 19720429 199703 2 002